



Effektiv felanmälan i videosamtal - manual

1. Öppna formuläret

Gå in på länken alternativt skanna QR-koden.

2. Beskriv ditt ärende

Börja med att beskriv ditt ärende och lägg till bild eller dokument om du önskar.

Ska du anmäla flera ärenden på samma gång, tryck på "anmäl ett till ärende" och gör samma sak för dessa ärenden.

När du är klar fyller du i ditt lägenhetsnummer. Om anmälan gäller allmänna utrymmen, till exempel ett trapphus så bockar du i "ja". Detta medför att du inte behöver ange lägenhetsnummer.

The screenshot shows the 'Anmäl ärende' form. It includes a text area for describing the issue, a button to upload files or images, an orange button to add another issue, and a section for property information with dropdown menus for 'Fastighetsinformation' and 'Telivägen 5'. There are also radio buttons for 'Gäller ärendet allmänna utrymmen, tex. trapphus, soprum?' and a field for 'Lägenhetsnummer / Husnummer*'. Green callout boxes point to these elements with the following text:

- Här beskriver du ditt ärende.
- Här kan du lägga till filer eller bilder om du önskar.
- Om du vill lägga till flera än ett ärende tryck här och upprepa föregående steg.
- Fyll i ditt lägenhetsnummer här.

3. Övrig information och mötesbokning

Nästa steg är att komplettera informationen om det är något du vill att reparatören ska veta. Exempelvis om hund finns eller om det är ok att använda huvudnyckel.

Efter det så är det dags att boka din tid för videosamtal. Välj det datum och klockslag som passar dig bäst.

Övrig information

Finns det något annat du vill tillägga för reparatören, tex. att du har husdjur?

Boka möte

Mars 2022

V.	Sö	Må	Ti	On	To	Fr	Lö
8			1	2	3	4	5
9	6	7	8	9	10	11	12
10	13	14	15	16	17	18	19
11	20	21	22	23	24	25	26
12	27	28	29	30	31		

Tillgängliga tider att boka: 2022-03-30

11:30 11:45 13:00 13:15 13:30
13:45 14:00 14:15 14:50 14:45
15:00 15:15

Här kan du lägga till information för reparatören

Här väljer du det datum som passar dig bäst att genomföra videosamtalet.

Här väljer du det klockslag som passar dig bäst att genomföra videosamtalet.

4. Kontaktuppgifter och skicka in din anmälan

Fyll i dina kontaktuppgifter. Om du anmäler för någon annans räkning, bocka i "nej" och komplettera med lägenhetsinnehavarens uppgifter. När du är klar, tryck på skicka för att slutföra din anmälan.

13:45 14:00 14:15 14:30 14:45
15:00 15:15

Anmälare

Förnamn*

Efternamn*

Email*

+46 Telefonnummer* (t.ex. 8 12 34 56)

Bor du i bostaden? Ja Nej

SKICKA

Fyll i dina kontaktuppgifter i dessa fält

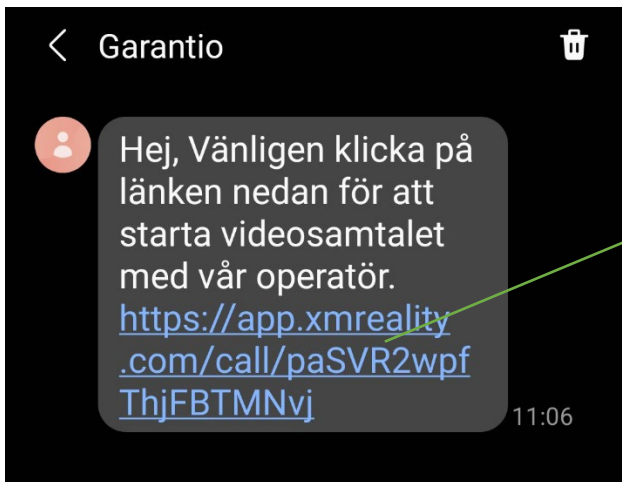
Om du anmäler åt något annan i fastigheten så kan du ange detta här

Tryck på skicka för att slutföra din anmälan. Samtliga ärenden du fyllt i kommer då in till oss.

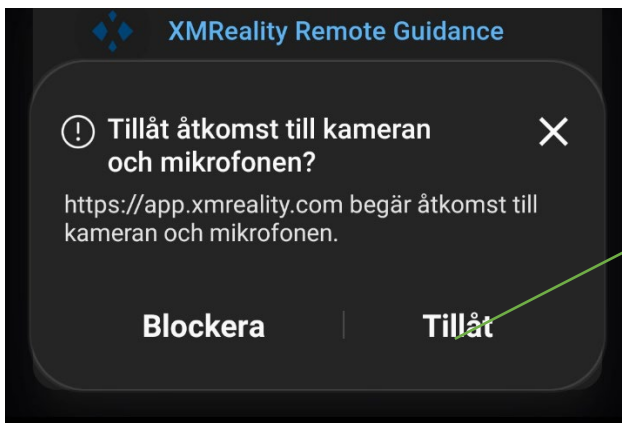
5. Videosamtalet

När det är dags att ses i videosamtalet så får du ett SMS från Garantio till angivet telefonnummer. Det är viktigt att du är i hemma så att vi kan dokumentera och se det anmälan gäller.

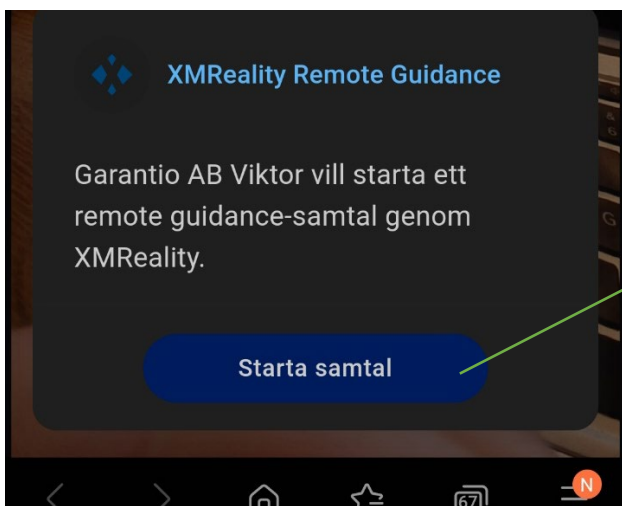
Öppna länken i SMS:et. Ingen nedladdning krävs och du är inom kort uppkopplad med vår operatör. Om det är ditt första samtal så behöver du godkänna användningen av video, tryck i detta fall på "Tillåt". Vi genomför sedan samtalet och dokumenterar felet, bra jobbat!



Tryck på denna länk för att koppla upp videosamtalet.



Om det är ditt första videosamtal, tryck "Tillåt"



Tryck på Starta samtal när du är redo.

6. Följ förloppet och kommunicera i ditt ärende

Från det att du gjort din anmälan så kan du följa ditt ärende, få uppdateringar och skriva meddelande både till operatören och reparatören. Du får e-post uppdateringar när något nytt händer och har i varje korrespondans en länk till ditt eget inlogg för dina ärenden.

Du kan också svara direkt på mailen kring ditt ärende, det kommer in till oss vilken väg du än väljer!

När du loggar in på dina ärenden behöver du ange en 6 siffrig kod som kommer till din angivna mailadress för att bekräfta att du är du.



Tryck här för att komma till din sida för dina ärenden.



Ange den sexsiffriga koden som skickas till din mailadress och tryck sedan på Logga in



Tryck här för att se en överblick över samtliga av dina ärenden.

Här kan du kommunicera i ditt ärende och lägga till ytterligare filer. Tryck på skicka när du är klar.

Här ser du statusuppdateringar och meddelanden.

7. Frågor och hjälp

Om du behöver hjälp eller har frågor, kontakta oss på support@garantio.se så kontakter vi dig och hjälper dig med en lösning.

Tack för att ni använder oss!